

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DETERMINAN ADOPSI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN

FAJRI SIDDIQ



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Determinan Adopsi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2026

Fajri Siddiq
K1501232218



RINGKASAN

FAJRI SIDDIQ. Determinan Adopsi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan. Dibimbing oleh DOMINICUS SAVIO PRIYARSONO dan TANTI NOVIANTI.

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, termasuk di sektor jaminan sosial ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial bagi pekerja di Indonesia dihadapkan pada tantangan meningkatnya jumlah peserta, kompleksitas layanan, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Dalam konteks tersebut, pemanfaatan teknologi digital dipandang sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta.

Sebagai bagian dari strategi transformasi digital, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada tahun 2021. Aplikasi ini dirancang sebagai *one stop solution* yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), pengajuan klaim, pelacakan status klaim, pembayaran iuran, pembaruan data kepesertaan, serta akses informasi program jaminan sosial ketenagakerjaan. Selain layanan inti, JMO juga dilengkapi dengan fitur *value-added services* yang bertujuan meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun demikian, tingkat adopsi aplikasi JMO masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan maupun dengan tingkat adopsi aplikasi layanan digital di sektor lain, seperti perbankan.

Data menunjukkan bahwa hingga tahun 2024, persentase pengguna aktif JMO masih berada di bawah 40% dari total peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh penerimaan dan sikap pengguna terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat peserta dalam menggunakan aplikasi JMO menjadi hal yang krusial bagi keberlanjutan dan efektivitas layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis determinan adopsi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dipilih karena telah banyak digunakan dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi, khususnya melalui dua konstruk utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU). Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif, penelitian ini memperluas model TAM dengan menambahkan variabel *Perceived Risk* (PR), mengingat layanan JMO melibatkan pengelolaan data pribadi dan informasi jaminan sosial yang bersifat sensitif. Selain itu, variabel *Attitude Toward Using* (ATU) dan *Intention to Use* (IU) digunakan untuk menjelaskan mekanisme pembentukan niat penggunaan aplikasi JMO.

@Hak cipta milik IPB University

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada 100 responden, yaitu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah menggunakan aplikasi JMO dan memenuhi kriteria penelitian. Responden berasal dari berbagai wilayah di Indonesia, sehingga diharapkan dapat merepresentasikan karakteristik pengguna JMO secara lebih luas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling.

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan kausal antar variabel laten secara simultan, serta sesuai digunakan pada ukuran sampel yang relatif terbatas. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji pengaruh antar variabel dan hipotesis penelitian.

Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa *Attitude Toward Using* (ATU) merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Intention to Use* (IU) aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Temuan ini menegaskan bahwa niat peserta untuk menggunakan atau terus menggunakan JMO sangat ditentukan oleh sikap positif terhadap aplikasi tersebut. *Perceived Usefulness* (PU) tidak berpengaruh langsung terhadap IU, namun memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui ATU, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat terlebih dahulu membentuk sikap pengguna sebelum mendorong niat penggunaan.

Perceived Ease of Use (PEOU) tidak berpengaruh langsung terhadap ATU maupun IU, tetapi berpengaruh signifikan terhadap PU. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan berperan dalam meningkatkan persepsi manfaat aplikasi, meskipun tidak secara langsung memengaruhi sikap dan niat penggunaan. Sementara itu, *Perceived Risk* (PR) tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap ATU maupun IU, yang menunjukkan bahwa persepsi risiko terkait keamanan dan privasi bukan merupakan faktor utama penghambat adopsi JMO pada responden penelitian ini.

Hasil penelitian menegaskan bahwa pengaruh determinan adopsi JMO bersifat dominan tidak langsung, dengan ATU sebagai variabel mediasi utama. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk memfokuskan strategi peningkatan adopsi JMO pada pembentukan sikap positif pengguna, melalui penguatan persepsi manfaat layanan, penyederhanaan proses, serta peningkatan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya kajian adopsi teknologi pada sektor layanan publik, khususnya jaminan sosial ketenagakerjaan, yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan sektor komersial.

Kata kunci: *Attitude Toward Using* (ATU), BPJS Ketenagakerjaan, *Intention to Use* (IU), Jamsostek Mobile (JMO), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Risk* (PR), *Technology Acceptance Model* (TAM).



SUMMARY

FAJRI SIDDIQ. Determinants of Jamsostek Mobile (JMO) Application Adoption at BPJS Ketenagakerjaan. Supervised by DOMINICUS SAVIO PRIYARSONO and TANTI NOVIANTI

@Hak cipta milik IPB University

Digital transformation has become a strategic agenda in the delivery of public services in Indonesia, including in the labor social security sector. BPJS Ketenagakerjaan, as a public legal entity responsible for administering labor social security programs for workers in Indonesia, faces challenges related to the increasing number of participants, service complexity, and growing public demands for fast, convenient, and transparent services. In this context, the utilization of digital technology is viewed as a solution to improve operational efficiency, expand service accessibility, and enhance service quality for participants.

As part of its digital transformation strategy, BPJS Ketenagakerjaan launched the Jamsostek Mobile (JMO) application in 2021. The application is designed as a one-stop solution that enables participants to independently access various services, such as checking Old-Age Security (JHT) balances, submitting claims, tracking claim status, paying contributions, updating membership data, and accessing information on labor social security programs. In addition to its core services, JMO is also equipped with value-added service features aimed at enhancing the user experience. Nevertheless, the adoption rate of the JMO application remains relatively low when compared to the total number of BPJS Ketenagakerjaan participants and the adoption levels of digital service applications in other sectors, such as banking.

Data indicate that as of 2024, the percentage of active JMO users remains below 40% of the total BPJS Ketenagakerjaan participants. This condition suggests that the success of digital transformation is not solely determined by the availability of technology, but is also strongly influenced by user acceptance and attitudes toward the technology. Therefore, understanding the factors that influence participants' intentions to use the JMO application is crucial for the sustainability and effectiveness of BPJS Ketenagakerjaan's digital services.

This study aims to identify and analyze the determinants of Jamsostek Mobile (JMO) application adoption at BPJS Ketenagakerjaan by employing the Technology Acceptance Model (TAM) framework. TAM was selected due to its extensive use in explaining technology acceptance behavior, particularly through its two main constructs: Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU). To obtain a more comprehensive understanding, this study extends the TAM framework by incorporating Perceived Risk (PR), considering that JMO services involve the management of sensitive personal data and social security information. In addition, the variables Attitude Toward Using (ATU) and Intention to Use (IU) are utilized to explain the mechanism underlying the formation of users' intentions to use the JMO application.

The research employs a quantitative approach using a survey method. Primary data were collected through an online questionnaire distributed to 100 respondents who are BPJS Ketenagakerjaan participants and have used the JMO application and met the research criteria. Respondents were drawn from various regions across Indonesia, thereby representing a broader profile of JMO users. The sampling technique applied in this study is purposive sampling.

Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). This method was chosen because it allows for the simultaneous examination of causal relationships among latent variables and is suitable for relatively small sample sizes. The analysis stages include the evaluation of the measurement model (outer model) to assess construct validity and reliability, as well as the evaluation of the structural model (inner model) to test the relationships among variables and the proposed research hypotheses.

The results of the structural model analysis indicate that Attitude Toward Using (ATU) is the only variable that has a direct and significant effect on the Intention to Use (IU) the Jamsostek Mobile (JMO) application. This finding confirms that participants' intentions to use or continue using JMO are largely determined by their positive attitudes toward the application. Perceived Usefulness (PU) does not have a direct effect on IU but exerts a significant indirect effect through ATU, suggesting that perceived benefits first shape users' attitudes before influencing their intention to use.

Perceived Ease of Use (PEOU) does not directly affect ATU or IU, but it has a significant effect on PU. This indicates that ease of use plays a role in enhancing users' perceived usefulness of the application, although it does not directly influence attitudes or usage intentions. Meanwhile, Perceived Risk (PR) is not found to have a significant effect on either ATU or IU, implying that perceived risks related to data security and privacy are not the primary barriers to JMO adoption among the respondents in this study.

The results confirm that the determinants of JMO adoption predominantly exert indirect effects, with Attitude Toward Using (ATU) serving as the main mediating variable. These results provide practical implications for BPJS Ketenagakerjaan to focus its strategies for increasing JMO adoption on fostering positive user attitudes, through strengthening perceived service benefits, simplifying service processes, and enhancing the overall user experience. In addition, this study contributes to the literature on technology adoption in the public service sector, particularly in labor social security, which exhibits characteristics distinct from those of commercial sectors.

Keywords: Attitude Toward Using (ATU), BPJS Ketenagakerjaan, Intention to Use (IU), Jamsostek Mobile (JMO), Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Perceived Risk (PR), Technology Acceptance Model (TAM).



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DETERMINAN ADOPSI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN

FAJRI SIDDIQ

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Ir. Naufal Mahfudz, M.M.
- 2 Dr. Asaduddin Abdullah B.Sc., M.Sc.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Determinan Adopsi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan
 Nama : Fajri Siddiq
 NIM : K1501232218

Disetujui oleh
 Pembimbing 1:
 Prof. Dr. Ir. D.S. Priyarsono, M.S.



Pembimbing 2:
 Dr. Tanti Novianti, S.P., M.Si.

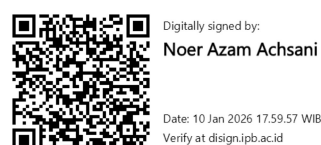


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
 Manajemenn dan Bisnis:
 Prof. Dr. Ujang Sumarwan, M.Sc.
 NIP 19600916 198601 1 001



Dekan Sekolah Bisnis:
 Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achسانی, M.S.
 NIP 19681229 199203 1 016



Tanggal Ujian: 20 Desember 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2025 sampai bulan Oktober 2025 dengan judul “Determinan Adopsi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister di Program Studi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. D.S. Priyarsono, M.S. dan Ibu Dr. Tanti Novianti, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, saran, dan dukungannya selama penulisan tesis ini.
2. Kepada dosen penguji yang telah memberikan masukan terhadap penelitian ini.
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister di Program Studi Manajemen dan Bisnis atas ilmu yang telah diberikan.
4. Kedua orang tua yaitu Bapak Jufri Ramli dan Ibu Mariati, isteri serta kedua anak tersayang Asyraf dan Ayyash yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses pengerjaan tesis maupun selama proses perkuliahan.
5. Direktur Human Capital dan Umum serta jajaran bidang Learning BPJS Ketenagakerjaan atas dukungan dan bantuannya selama proses perkuliahan.
6. Teman-teman kelas EK31 yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Januari 2026

Fajri Siddiq

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
TABEL GLOSARY	xvi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)	8
2.2 Manfaat Implementasi Layanan Digital	8
2.3 Biaya Implementasi Layanan Digital	9
2.4 Peluang (<i>Opportunities</i>) dalam Pengembangan Layanan Digital	9
2.5 Ancaman (<i>Threats</i>) dalam Pengelolaan Layanan Digital	9
2.6 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	10
2.7 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	10
2.8 <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	11
2.9 <i>Perceived Risk</i> (PR)	11
2.10 <i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	11
2.11 <i>Intention to Use</i> (IU)	12
2.12 Adopsi Teknologi	12
2.13 Penelitian Terdahulu	13
2.14 Kerangka Pemikiran	16
III METODE	18
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	18
3.2 Jenis dan Sumber Data Metode Pengumpulan Data	18
3.3 Metode Pengumpulan Data	18
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	18
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	21
3.6 Pengujian Hipotesis	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Objek Penelitian	23
4.2 Karakteristik Demografi Responden	25
4.3 Karakteristik Pengguna JMO	31
4.4 Analisis Cross Tabulation	33
4.5 Analisis SEM-PLS	36
4.6 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
4.7 Evaluasi Model Struktural (<i>Structural Model</i>) atau <i>Inner Model</i>	41
4.8 Pengujian Hipotesis	42



DAFTAR ISI (LANJUTAN)

4.9 Implikasi Manajerial	46
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	65

@Hak cipta milik IPB University

DAFTAR TABEL

1.1 Tren Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2022 - 2024	1
1. 2 Tren Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Menurut Program dan Segmen Tahun 2022 - 2024	2
1. 3 Perbandingan pengguna JMO dengan Mobile Banking lainnya	4
2. 1 Ringkasan kajian penelitian terdahulu	14
3. 1 Variabel indikator	21
4. 1 Identitas responden determinan adopsi JMO	26
4. 2 Karakteristik responden peserta JMO	31
4. 3 <i>Cross Tabulation</i> Berdasarkan Usia	34
4. 4 <i>Cross Tabulation</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
4. 5 <i>Cross Tabulation</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
4. 6 <i>Cross Tabulation</i> Berdasarkan Lama Penggunaan	36
4. 7 <i>Cross Tabulation</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4. 8 Nilai <i>Outer Loading</i>	38
4. 9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> , <i>Cronbach's alpha</i> , dan <i>Composite Reliability</i>	40
4. 10 Nilai <i>fornell</i> dan <i>larcker</i>	41
4. 11 Nilai <i>R-Square</i>	42
4. 12 Hasil proses <i>bootstrapping</i> dengan level signifikansi 0.05	43
4. 13 Hasil perhitungan <i>bootstrapping</i> nilai <i>Indirect Effect</i>	45

DAFTAR GAMBAR

1. 1 Persentase pengguna JMO dari tahun 2021 – 2024	4
2. 1 Model teori TAM (Davis <i>et al.</i> 1986)	10
2. 2 Kerangka pemikiran konseptual	17
3. 1 Model penelitian SEM-PLS	20
3. 2 Kerangka model hipotesis	22
4. 1 Model penelitian	37

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Penelitian	59
------------------------	----